

itSMF

The IT Service Management Forum

Portugal 

16^a
E CONFERÊNCIA
ANUAL 2019

O Mundo Digital
na Próxima Década

Reitoria da Universidade Nova de Lisboa
3 de Outubro 2019

Patrocínio Platinum

claranet **easyVISTA™**

Patrocínio Ouro

apcer

Patrocínio Prata

 **bmc**  **Rumos**

The background features a dark red, almost black, color palette. A prominent element is a curved, grid-like structure that resembles a modern architectural facade or a digital mesh. The grid lines are thin and light-colored, creating a sense of depth and perspective as they curve away from the viewer. The overall composition is dynamic and futuristic.

Qualidade e Segurança Pela Via da Transformação Digital

A Origem

Constatação

A Ubiquity trabalha diariamente com informação crítica que lhe é confiada pelos seus clientes:

- Entidades Governamentais
- Entidades Reguladoras
- *Oil & Gas*
- Clientes Internacionais
- Todos os Clientes!!!



As Questões

Estará a Ubiquity preparada para responder aos requisitos tão exigentes, de uma operação tão crítica?

Estará a Ubiquity preparada para dar aos seus clientes a confiança que eles requerem e merecem?

Como evitar erros?



As Respostas

Precisamos de SEGURANÇA!!

Mas...

- Implica disponibilidade de recursos humanos
- Implica disponibilidade de meios materiais

Implica investimento

QUANTO CUSTA????



Novas Questões

Quanto custa a segurança?

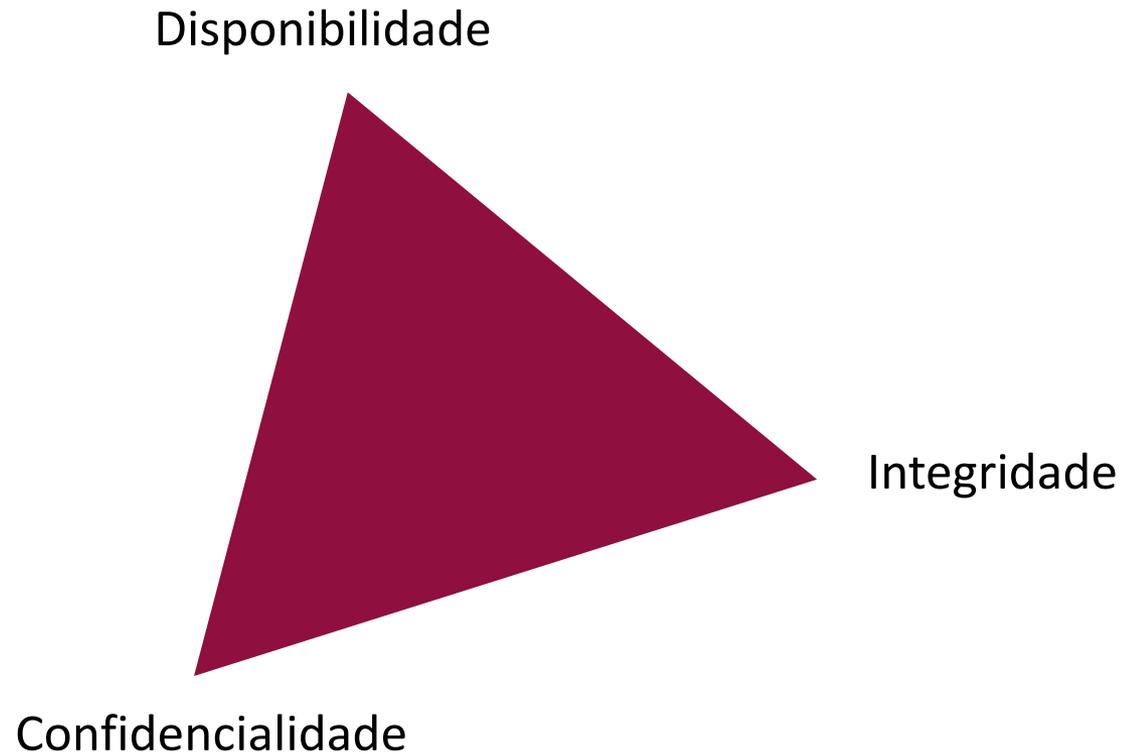
- Quanto custa mantê-la?
- Quanto custa perdê-la?

Quanto custa o risco?



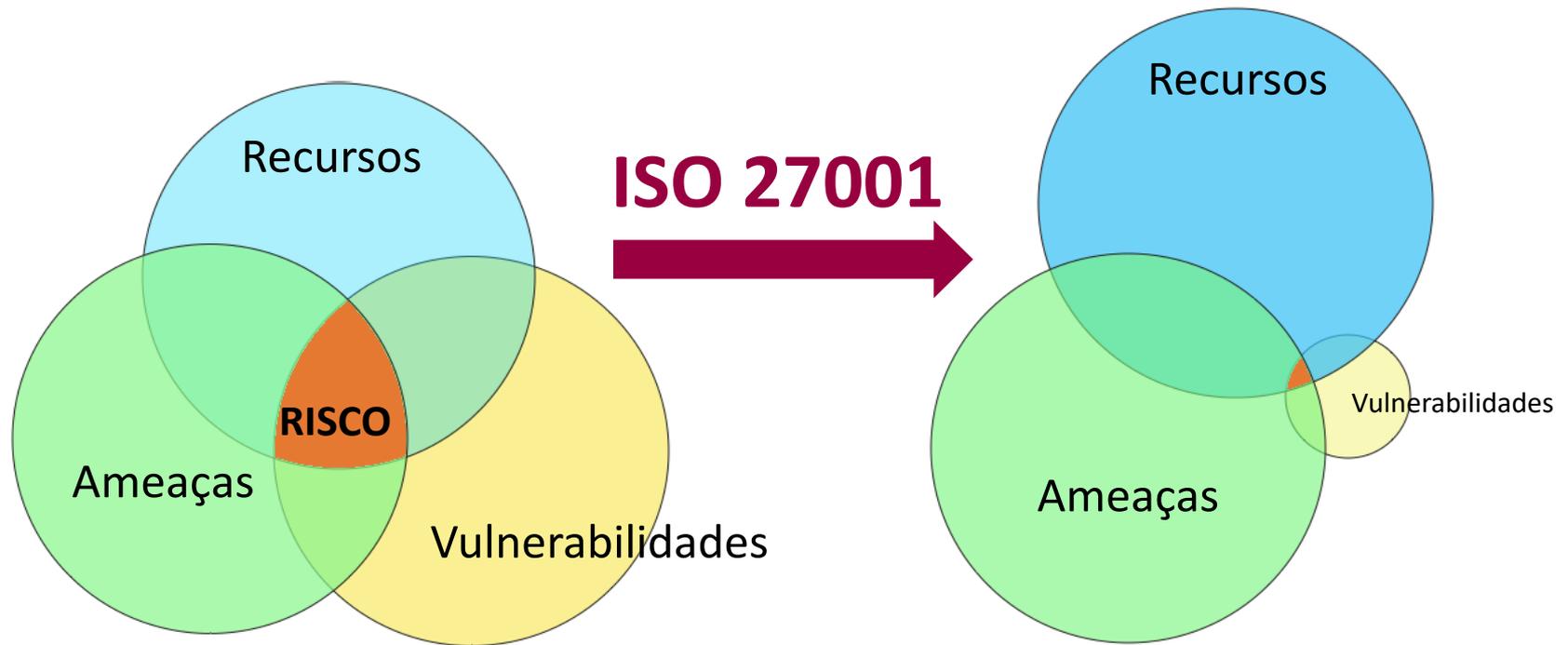
Qualidade e Segurança pela via da Transformação Digital

ISO 27001



Qualidade e Segurança pela via da Transformação Digital

ISO 27001



ISO 27001

Objetivo:

RGPD!!

Gerir Risco

Evitando situações de risco

Dando resposta adequada a situações de risco

Evitando que situações de risco se repitam



Custo de falhas de Confidencialidade

Exemplos associados a RGPD

MERCADOS

CNPD: Hospital do Barreiro multado em 400 mil euros por permitir acessos indevidos a processos clínicos

<http://exameinformatica.sapo.pt>

That wait came to an end in early July, when the U.K.'s Information Commissioner's Office (ICO) fined British Airways £183.4 million (U.S. \$230 million) and Marriott £99.2 million (U.S. \$124 million) on back-to-back days for data breach-related violations. The penalties were the two largest issued under the EU's data protection regulation so far.

<https://www.complianceweek.com/gdpr/what-we-can-learn-from-the-biggest-gdpr-fines-so-far/27431.article>

- 11 fines totalling £138,000 to UK charities for unlawfully processing personal data in the 12 months to March 2018

The maximum penalty in 2018 was £500,000, issued to both Facebook and Equifax, a consumer credit reporting agency.

<https://www.skillcast.com/blog/the-biggest-fines-for-data-breaches-pre-and-post-gdpr>

TY

ISO 27001 na Ubiquity

1 - Análise de Risco

Identificação de Recursos

Identificação de Ameaças

Identificação de Vulnerabilidades

SoA - Statement of Applicability

ISO 27001 na Ubiquity

Oportunidade

para Mudar Comportamentos



ISO 27001 na Ubiquity

Oportunidade para Definir Políticas

Clean Desk

Passwords

Classificação de informação

Transferência de informação

Sistemas de armazenamento

Desenvolvimento Seguro

...



ISO 27001 na Ubiquity

Oportunidade para Melhorar Infraestrutura

Isolamento de ambientes de trabalho

Limitação de acessos

Implementação de sistemas redundantes

Registo e monitorização de atividade

Security by Design



ISO 27001 na Ubiquity

2 - Definição de Plano de Continuidade

Em situação de incidente, como garantir a melhor resposta?



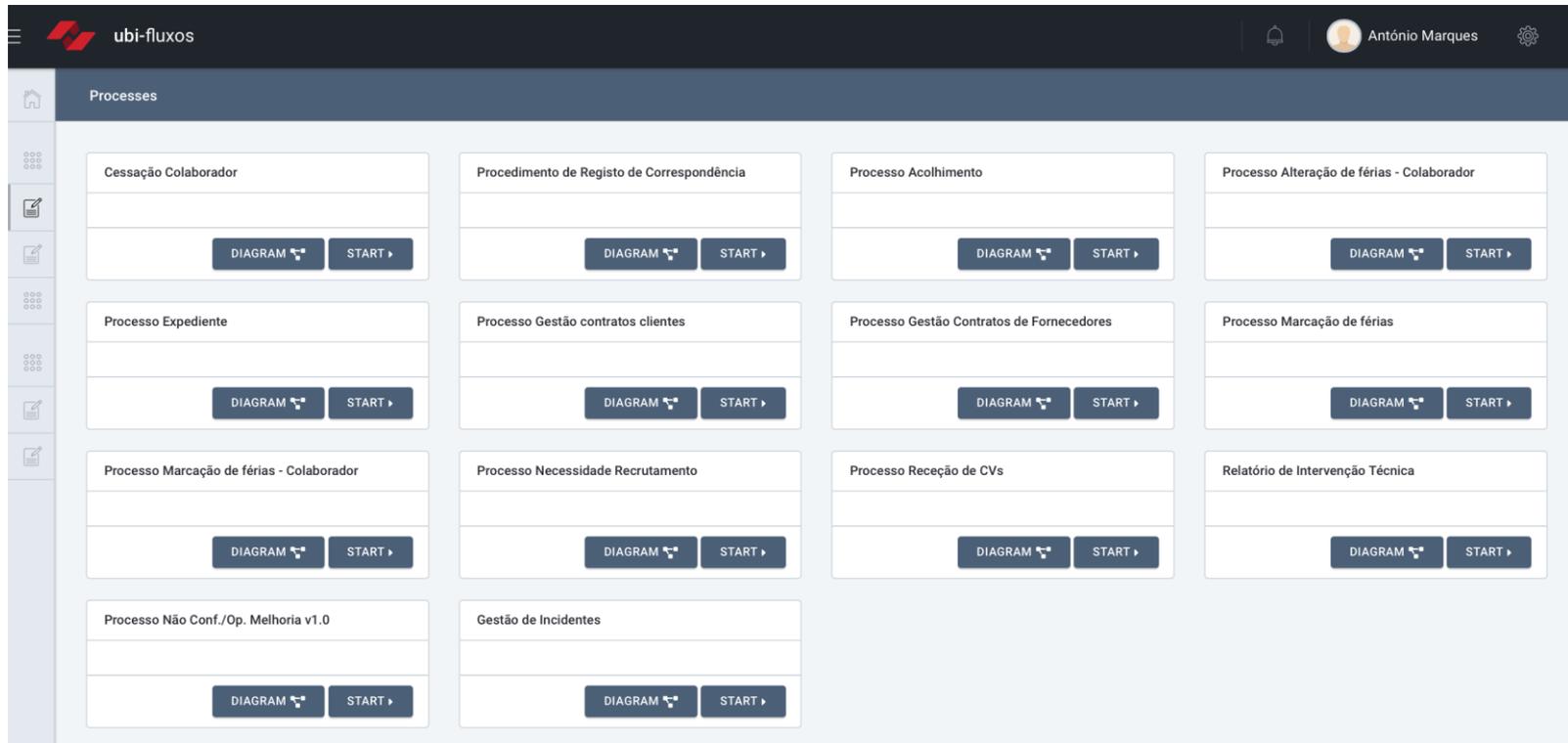
ISO 27001 na Ubiquity

3 - Sistema de Suporte à Implementação

Base iBPM

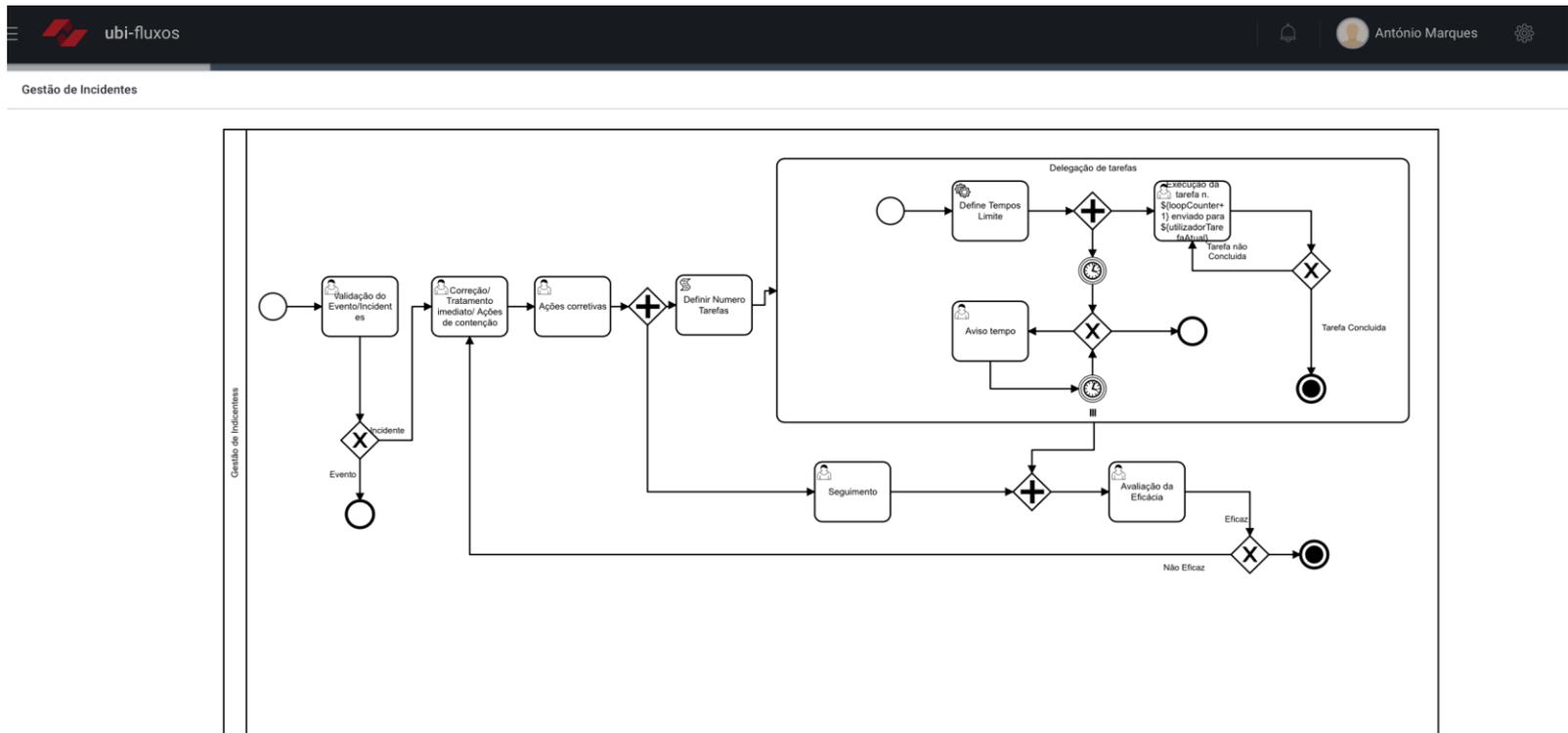


ISO 27001 (e ISO9001) na Ubiquity



ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes



ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes

The screenshot shows the 'ubi-fluxos' incident management system. The interface includes a sidebar with navigation options: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Process' and contains a 'SUBMIT' button. The current step is 'ETAPA 1 - Identificação do Evento'. The form fields are as follows:

- Título do Evento:** Disco externo extraviado
- Descrição do Problema:** Foi perdido ou roubado o disco externo DEPD45. O disco continha apenas uma cópia da base de dados DB2019 do cliente Actividade Secreta Lda., devidamente anonimizada e criptografada.
- Incidente?:** Sim, Não
- Data do Registo:** 2019-09-20

ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes

The screenshot shows the 'ubi-fluxos' incident management system. The interface is in Portuguese and displays a 'Worklist' for 'Correção/ Tratamento imediato/ Ações de contenção'. The user is logged in as 'Filipe Gomes'. The main form is titled 'Etapa 1 - Identificação do Evento' and contains the following fields:

- Título do Evento:** Falha de conectividade com a Internet
- Descrição do Problema:** Não existe conectividade com a Internet. As equipas de desenvolvimento e suporte a clientes externos estão impossibilitadas de trabalhar.
- Incidente?** Sim Não
- Responsável pelo Registo:** [Empty text field]
- Data do Registo:** [Empty date field]

Navigation tabs include 'TASK', 'HISTORIC', 'DOCUMENTS', and 'DIAGRAM'. A 'SUBMIT' button is located in the top right corner of the form area.

ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' incident management system interface. The top navigation bar includes the 'ubi-fluxos' logo, a user profile for 'Filipe Gomes', and a notification bell. The left sidebar contains a menu with options: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and shows a task titled 'Correção / Tratamento imediato / Ações de contenção'. A 'SUBMIT' button is located in the top right corner of the task form. The form is divided into two tabs: 'ETAPA 2' (selected) and 'ETAPA 1'. The 'ETAPA 2' tab contains the following fields: a text area for 'Correção / Tratamento imediato; Ações de contenção', a text area for 'Causas:', a radio button group for 'Requer reavaliação de riscos?' with 'Sim' selected and 'Não' unselected, a text input field for 'Responsável:', and a text input field for 'Data:'. The bottom right corner of the interface features the 'UBIQUITY' logo.

ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' application interface. The top navigation bar includes a home icon, the application name 'ubi-fluxos', a notification bell, a user profile for 'Filipe Gomes', and a settings gear. The left sidebar contains a menu with items: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Builder, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and 'Ações corretivas'. It features a 'SUBMIT' button in the top right. Below this, there are tabs for 'TASK', 'HISTORIC', 'DOCUMENTS', and 'DIAGRAM'. The current view is 'TASK', showing a sub-section for 'ETAPA 3 - Ações Corretivas'. Underneath, there is a table for recording corrective actions with the following columns: 'Descrição Ação Tarefa:', 'Responsável Ação Tarefa:', 'Dias para executar a tarefa', and 'Data Registo conclusão tarefa:'. The first row shows a dropdown menu for the responsible party, the number '1' in the days column, and an empty date field. A '+ ADD ANOTHER' button is located below the table.

ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' web application interface. The top navigation bar includes a home icon, the 'ubi-fluxos' logo, a notification bell, and the user profile 'Filipe Gomes'. The left sidebar contains a menu with items: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Builder, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and 'Seguimento'. A 'SUBMIT' button is located in the top right corner of the main area. Below the title, there are tabs for 'TASK', 'HISTORIC', 'OBSERVATIONS', 'DOCUMENTS', and 'DIAGRAM'. Under the 'TASK' tab, there are sub-tabs for 'ETAPA 4', 'ETAPA 3', 'ETAPA 2', and 'ETAPA 1'. The 'ETAPA 4 - Seguimento' form contains two input fields: 'Seguimento:' and 'Data:'. The 'Seguimento:' field is a large text area, and the 'Data:' field is a smaller text input.

ISO 27001 na Ubiquity

Gestão de Incidentes

The screenshot displays the 'ubi-fluxos' web application interface. The top navigation bar includes the logo, a user profile for 'Filipe Gomes', and a 'SUBMIT' button. The left sidebar contains a menu with options: Dashboard, Flows, My Tasks, Processes, Forms, Builder, Historic, and Analytics. The main content area is titled 'Worklist' and 'Avaliação de Eficácia'. It features a tabbed interface with tabs for 'ETAPA 5', 'ETAPA 4', 'ETAPA 3', 'ETAPA 2', and 'ETAPA 1'. The 'ETAPA 5 - Avaliação de Eficácia' form includes the following fields and options:

- Observações da Avaliação de Risco: A large text area for notes.
- Data da avaliação de riscos: A date input field.
- Avaliação de Eficácia / Observações: A large text area for effectiveness observations.
- Ação Eficaz?: Radio buttons for 'Sim' (selected) and 'Não'.
- Responsável: A text input field for the responsible person.
- Data: A date input field.

ISO 27001 na Ubiquity

Produção Automática de Documentação

1	UBIQUITY	Registo de Ocorrências	md.58	
			Revisão	Data
			01	01/01/1910

Identificação do Problema <i>Identification of the problem</i>		Nº: 3	
Título / Title: Falha no acesso à internet			
Origem / Origin			
<input type="checkbox"/> Reclamação de cliente: <i>Customer complaint</i>	Nº	<input type="checkbox"/> Aceite <i>Accepted</i>	<input type="checkbox"/> Não aceite <i>Not accepted</i>
<input checked="" type="checkbox"/> Serviço: <i>Service</i>		<input type="checkbox"/> Auditoria interna/externa: <i>Internal/External Audit</i>	
<input type="checkbox"/> Segurança Informação: <i>Information Security</i>		<input type="checkbox"/> Sistema: <i>System</i>	
<input type="checkbox"/> Colaborador: <i>Contributor</i>		<input type="checkbox"/> Outros: <i>Other</i>	
<input type="checkbox"/> Fornecedor: <i>Provider</i>		Guia de transporte nº <i>Delivery note nº</i>	

Descrição do problema <i>Problem Details</i>	
Falha no acesso à internet	
Resp. João Tadeu	Data / Date: 01/01/1910

Correção / Tratamento imediato; Ações de contenção <i>Correction / Immediate treatment; Containment action</i>		Resp.	Data / Date
Reiniciado o router do operador		Bruno Ferreira	01/01/1910

Causa Cause	
Router bloqueado	
Resp. Bruno Ferreira	Data / Date: 01/01/1910

Elaborado por: BRUNO FERREIRA Data: 04/01/2019	Aprovado por: FREDERICO REIS Data: 04/01/2019	1/3	
---	--	-----	--

ISO 27001 na Ubiquity

Vantagens Diretas da Implementação

- Simplificação drástica da colaboração para o cumprimento de processos
- Agendamento automático de operações
- Execução espontânea sem carga administrativa

Promoção natural da segurança



ISO 27001 na Ubiquity

Vantagens Diretas da Implementação

- Geração automática de informação
 - Indicadores
 - Evidências
 - Documentação

Domínio sobre a implementação



Conclusão

A implementação na Ubiquity das normas ISO9001 e ISO27001, apoiada na transformação digital, gerou resultados nítidos, com eficácia elevada e reduzido impacto na operação.



O que ganharam os clientes da Ubiquity?

Tranquilidade

Confiança em sermos o parceiro ideal

Reconhecimento internacional



O que ganhou a Ubiquity?

Confiança

Eficiência

Credibilidade Internacional

Novos Clientes





UBIQUITY

Obrigado!

antonio.marques@ubiquity.pt

bruno.Ferreira@ubiquity.pt

filipe.gomes@ubiquity.pt

16^a
E CONFERÊNCIA
ANUAL 2019

O Mundo Digital
na Próxima Década